

Atty. Dkt. No.
33701M002

PATENT

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

Applicant : Heizo KITAJIMA
Serial No. : 09/391,459 Group Art Unit : 2772
Filed : September 8, 1999
For : CLIENT CARD MAIL SYSTEM

#3

CLAIM FOR FOREIGN PRIORITY

Assistant Commissioner for Patents
Washington, D.C. 20231


Sir:

Under the provisions of Section 119 of 35 U.S.C., Applicant hereby claims the benefit of Japanese application No. 11-047059 filed in Japan on February 24, 1999, relating to the above-identified United States patent application.

In support of Applicant's claim for priority, a certified copy of said Japanese application is attached hereto.

Respectfully submitted,

SMITH, GAMBRELL & RUSSELL, LLP

By: 

Michael A. Makuch, Reg. No. 32,263
1850 M Street, N.W., Suite 800
Washington, D.C. 20036
Telephone: (202) 659-2811
Fax: (202) 263-4329

May 11, 2001



日 本 国 特 許 庁
PATENT OFFICE
JAPANESE GOVERNMENT

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日

Date of Application:

1 9 9 9 年 2 月 2 4 日

出 願 番 号

Application Number:

平成 1 1 年特許願第 0 4 7 0 5 9 号

出 願 人

Applicant (s):

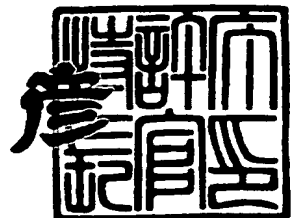
株式会社大蔵



1 9 9 9 年 9 月 2 4 日

特 許 庁 長 官
Commissioner,
Patent Office

近 藤 隆 彦



出証番号 出証特平 1 1 - 3 0 6 4 6 7 2

【書類名】 特許願

【整理番号】 PAT00339

【あて先】 特許庁長官 伊佐山 建志 殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明者】

 【住所又は居所】 茨城県古河市大山 1 7 3 4 - 3 0 株式会社大蔵内

 【氏名】 北島 平蔵

【特許出願人】

 【識別番号】 398071587

 【住所又は居所】 茨城県古河市大山 1 7 3 4 - 3 0

 【氏名又は名称】 株式会社大蔵

 【代表者】 北島 平蔵

【代理人】

 【識別番号】 100093816

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 中川 邦雄

【手数料の表示】

 【予納台帳番号】 054597

 【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

 【物件名】 明細書 1

 【物件名】 図面 1

 【物件名】 要約書 1

 【包括委任状番号】 9816074

【ブルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 顧客管理システム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 顧客コード番号、氏名、性別、年齢、住所、電話番号の個人情報登録した顧客情報を記憶する手段と、販売商品の販売元会社、部門、商品名の各クラス、商品コード、原単価、売単価の商品情報を記憶する手段と、前記顧客の商品買上情報を記憶する手段と、前記商品買上情報から期間及び商品クラスを条件設定して商品購入実績のある顧客の顧客情報を検索する手段と、検索した結果を出力・印字する手段とからなり、無駄のない販売商品の宣伝活動ができるようにしたことを特徴とする顧客管理システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【産業上の利用分野】

本発明は、顧客の嗜好や生活習慣を把握して無駄のない宣伝活動ができるようにする、細分化したデータの保存及び検索の方法を利用した顧客管理システムの改良に関する発明である。

【0002】

【従来の技術】

従来の顧客管理システムでは、顧客の住所や電話番号等の個人情報を基にカードを発行をするとともに、顧客が商品を購入したりサービスを享受したりして顧客との金銭の授受が発生したときに、その金額に応じた点数を加算して特別なサービスを提供したりノベルティグッズ等を贈ったり名宛広告（DM）を郵送したりしていた。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、例えば、各種の商品を販売している販売店が、A社のB部門のC商品のDという商品を販売している場合、顧客によってはE社のC商品でもF社のC商品でも良いとする顧客がいる。また、別の顧客によっては、A社のB部門のC商品のDという商品のみを購入する顧客もあれば、顧客によってはB部門

の販売品を購入しないという例がある。

【0 0 0 3】

このように、異なった要求、嗜好、希望等を持つ顧客に対し、ある顧客が全く興味を示さない商品の特売等のチラシを同封して送付し広告をしても、通知を受け取った顧客は、不必要な商品の購入をしないのであるから、郵送広告をしても全く無駄な宣伝広告となってしまうとの問題点がある。

【0 0 0 4】

そこで、本発明は、顧客の嗜好や生活習慣を過去に顧客が購入した販売品から把握して無駄のない販売商品の宣伝活動ができるようにする、細分化したデータの保存及び検索の方法を組み込んだ顧客管理システムを提供することを目的とするものである。

【0 0 0 5】

【課題を解決するための手段】

本発明は、顧客コード番号、氏名、性別、年齢、住所、電話番号の個人情報を登録した顧客情報を記憶する手段と、販売商品の販売元会社、部門、商品名の各クラス、商品コード、原単価、売単価の商品情報を記憶する手段と、前記顧客の商品買上情報を記憶する手段と、前記商品買上情報から期間及び商品クラスを条件設定して商品購入実績のある顧客の顧客情報を検索する手段と、検索した結果を出力・印字する手段とからなり、無駄のない販売商品の宣伝活動ができるようにしたことを特徴とする顧客管理システムの構成とした。

【0 0 0 6】

【実施例】

以下に、本発明である顧客管理システムを添付図面に基づいて詳細に説明する。図 1 は本発明である顧客管理システムの要部構成図、図 2 は本発明である顧客管理システムの主主計算機 1 と端末装置とを使用して顧客の商品購入データを保存するときのフローチャート、図 3 は本発明である顧客管理システムで保存した顧客の個人情報の例示図、図 4 は本発明である顧客管理システムによって保存される顧客の買上データの例示図である。

【0 0 0 7】

本発明である顧客管理システムは、主主計算機 1 1 及び端末装置 1 a、1 b、1 c、1 d を設けた顧客情報の入力装置と、データ保存装置 1 e とからなるコンピュータと、カード発行機 2 とを組み合わせで設けた顧客管理装置及び顧客カード発行のシステムを利用して実施するものである。前記顧客管理装置及び顧客カード発行のシステムは、従来からある装置、例えば、POS 装置を利用しても良い。

【0008】

図 1 に示すように、端末装置 1 a、1 b、1 c、1 d は、スキャナ等を有しストアプロセッサ等と接続して単品情報管理を行うための端末機で、いわゆる POS ターミナル又は単に POS（販売時点情報管理）といわれるものである。

【0009】

前記前記顧客管理及び顧客カード発行のシステムは、店側のサービスを享受するために情報登録を希望する顧客が店頭にて記入した登録用紙を元に、店頭で端末装置 1 a、1 b、1 c、1 d に情報を登録し、若しくはカードを発行する中央発行所等に用紙を送付してオペレータ等により主主計算機 1 1 に情報を登録し、あるいは各顧客が店頭及びその他の端末にて顧客自身の情報を端末装置 1 a、1 b、1 c、1 d に登録する。

【0010】

登録と同時に各顧客に顧客管理用の番号が採番され、図 3 に示すように、登録された顧客の個人情報とともに登録会員ファイルにデータ保存される。そして、各顧客の採番された番号及び登録した個人情報等を磁気カード等の読み書き可能な記憶媒体に記憶させ、各顧客に前記カードを送付して発行する。

【0011】

各顧客は前記カードを携帯するとともに、図 2 に示すように、商品の購入若しくはサービスの提供を受けて金銭を払う際に、店員があるいは顧客自身が前記カードを使用して端末装置 1 a、1 b、1 c、1 d にカードデータを読み込ませ（n 1）ネットワークに接続する（n 2）。カードに記録されている個人情報に基づいて、主主計算機 1 1 に保存されている個人情報と照らし合わせ（n 3）、端末装置 1 a、1 b、1 c、1 d に顧客照会をする。

【0012】

端末装置 1 a、1 b、1 c、1 d においては、購入した商品はレジで値段を打ち込まれたり、レーザースキャナ等でバーコードを読み込まれたりして、購入した商品のデータ若しくは提供されたサービスのデータを各商品ごとに主主計算機 11 に繰り返し読み込ませ (n 4、n 5、n 6)、店員は代金を受け取り (n 7)、領収書を発行する (n 8)。領収書を発行するのと同時に、顧客の買上情報をデータ保存装置 1 e に保存する (n 9)。

【0013】

顧客の買上げ情報を顧客管理装置の画面上で確認するときには、図 3 及び図 4 に示すように、コンピュータの画面上に図 3 のように顧客を採番した番号順に整列させ、例えばその顧客情報のうち一人の顧客を選択すると、図 4 のように選択された顧客の商品購入データが表示されるようにするとより区別し易い。

【0014】

本発明にあっては、図 3 に示すように、保存された個人情報から、主主計算機 1 に集められた顧客の商品購入データを特別の条件を付して選出した多顧客に対してチラシや名宛広告を郵送しまたは電話をして商品の購入を促す宣伝広告をする。

以下に、データ取込及びデータ検索について詳細に説明する。

【0015】

図 5 は本発明である顧客管理システムのデータ取込及びデータ検索を示すフローチャートである。本発明である顧客管理システムは、クラス別に検索することが可能で、例えば、図 4 を参照して説明すると、S 社の酒類のビールの×××-○○○という販売品の特売のチラシを特定の顧客に送付する場合、買上情報に基づいて、過去に前記商品を購入したことがある顧客に対してのみ前記チラシを送付できるようにすれば良い。

【0016】

また、ビール全体の特売のチラシを送付したい場合、ビールを飲まない顧客、またはお酒を飲まない顧客に対しては前記ビールの特売のチラシを送付せず、ビールを購入した実績のある顧客に対してのみ特売のチラシ送付すれば良い。

【0 0 1 7】

そこで、本顧客管理システムは、宣伝広告を行う対称商品に対して、その商品の会社、部門、商品、商品名の各クラスにおいて検索できるようにしているのである。

【0 0 1 8】

初めに、主主計算機 1 1 において広告対象商品の購入時期を設定する（k 1）。前記時期の設定は、例えば 1 月から 2 月とか、春期（3 月から 5 月）とか、開店以来とか、昨年 1 年間とか広告対象商品と販売時期に応じて適宜設定することが望ましい。また、このように時期が設定できることで、最近来店及び購入されていないお客様を省くことができるのである。

【0 0 1 9】

次に、会社で検索するのか、部門で検索するのか、商品で検索するのかをクラス選択する（k 2）。本選択においては、特定の商品を好む顧客あるいは特定の会社の商品を好む顧客を選択し、広告対象商品を購入した実績のある顧客を抽出するのである。

【0 0 2 0】

次に、選択されたクラスにおいて検索を実施（k 3、k 4、k 5）して、例えば画面表示させる。商品をクラス選択して商品を検索したときに、検索結果が読み出され（k 6）、主主計算機 1 1 の画面に表示される状態を例示したのが図 6 である。

【0 0 2 1】

図 6 は、本発明である顧客管理システムにより検索条件を設定してある商品を検索した検索した結果を例示した図である。「時期設定を夏期（6 月から 8 月）」にし、「クラス選択を商品」にして、「商品名×××－〇〇〇という販売品」に対して検索した結果を表示したものである。この画面上で各顧客を選択すると各顧客の買上情報を容易に観ることができるようになることは効果的である。

【0 0 2 2】

図 5 に示すように、読み出して画面表示した検索結果を出力（k 7）する。出力した検索結果を元に図 1 に示した印字機 3 を使用して住所及び郵便番号を封筒

に印字する（k8）。

【0023】

前記印字機3を封筒に印字しながら同時にチラシを封筒に封入する装置にしても良い。封筒に印字せず、宛名シールに宛名及び住所を印字して、封筒にチラシを封入するとともにシールを貼り付けて名宛広告を作成しても良い。

【0024】

また、複数の商品を組み合わせたチラシ、例えば、ビールと刺身と小松菜とガム等の異なる種類の特売品を載せたチラシ、を作成すると同時に、前記複数の商品の広告対象の顧客の検索結果を元に、広告対象商品に当てはまる顧客の氏名及び住所を封筒に印字して前記チラシを封入すると、より効果的に宣伝活動ができる。

【0025】

図7から図15は、本発明である顧客管理システムのプログラムを作成し、実際に主計算機1上で実施したときの画面表示を示したものである。本実施例においては、図1に示す端末装置1a、1b、1c、1d、いわゆるPOS端末から売上データをオンラインで取り込んで実施するのではなく、主計算機11に集められる前記売上データを磁気記憶媒体いわゆるフロッピーディスク（以下FDという。）等に一度移し替えて本システムを作動させている主計算機1にて実施するものである。勿論、本顧客管理システムの実行プログラムを図1に示す主計算機11に組み込んでも良い。

【0026】

図7は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1のモニター画面上の表示で、顧客管理システムメニュー画面を示したものである。本発明である顧客管理システムは、「売上データを記録媒体から取り込む」、「顧客情報を検索して引き出し、顧客検索情報を一覧表にするとともに名宛広告を作成する」、「マスタデータを入力する」の3つの実施様式を設けている。

【0027】

図7に示すように、顧客管理システムメニュー画面4である「顧客管理システムメニュー」には、売上データ取込4aボタンと、顧客情報出力4bボタンと、

マスタ保守 4 c ボタンと、終了 4 d ボタンとを設けている。

【0028】

売上データ取込 4 a を選択すると、本顧客管理システム内に買上情報等を F D 等から取り込み、日付を付与することができる。F D から読みとるのではなく、主計算機 1 に保存されるプログラムを端末装置 1 a ～ 1 d を統括する主主計算機 1 1 に組み込んで、端末情報（P O S 端末情報）をオンラインで瞬時に取り込むようにしても良い。図 8 で売上データ取込 4 a について説明する。

【0029】

顧客情報出力 4 b を選択すると、主計算機 1 に保存されているデータから、設定した検索条件を基に顧客情報を抽出して引き出すことができるとともに、選択された顧客情報に基づいて名宛広告用の氏名及び住所を宛名シールに印字できる。図 9 から図 1 4 で顧客情報出力 4 b について説明する。

【0030】

マスタ保守 4 c を選択すると、ある期間を通して殆ど変わらないデータ、いわゆるマスターレコードの入力や変更、削除を行うことができる。本顧客管理システムにおいては、地域情報、商品情報、顧客情報がマスターレコードにあたる。本マスターレコードのデータは、データ処理に必要な情報を全てまとめたファイル、いわゆる基本ファイル（マスターファイルともいう。）に保存される。図 1 5 から図 1 8 でマスタ保守 4 c について説明する。

【0031】

終了 4 d を選択すると、顧客管理システムメニュー画面 4 を閉じて、顧客管理システムのプログラムが終了する。

【0032】

以下に、3つの実施様式、売上データ取込 4 a、顧客情報出力 4 b、マスタ保守 4 c について表示画面を参照しながら順に説明する。

【0033】

図 8 は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機 1 のモニター画面上の表示で、売上データ取込画面を示したものである。本実施例においては、一日ごとに売上データを収集し、主計算機 1 に取り込むように構成させたプ

ログラムであるので、FDにより売上データを主計算機1に取り込むときに、取り込んだ日付をデータに付与させてからデータ保存するように設けたものである。

買上げデータを何時取り込んだか、最新の入力はいつだったのか（即ち、買上げデータの最新更新日。）といった記録を残すためである。

【0034】

FDから買上げデータを主計算機1に取り込むときに、全データに対する日付を付与しないで取り込んでも良い。各顧客が各商品を買上げたときの日時が図7で示した売上データ取込4aボタンを押すと、売上データ収集画面5に移る。

ータを利用してよい。

【0035】

売上データ収集画面5は、図8に示すように、日付書込欄5aと、OK5bボタンと、終了5cボタンとを設けている。主計算機1に設けられる読取書込装置いわゆるフロッピーディスクドライブにFDを挿入して、日付書込欄5aにFDに保存されている売上データの日付を書き込み、OK5bボタンを押すとデータが主計算機1に取り込まれる。そして、終了5cボタンを押して売上データ収集画面5を閉じ、顧客管理システムメニュー画面4である顧客管理システムメニューに戻る。

【0036】

図9は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1のモニター画面上の表示で、顧客情報出力画面を示したものである。本実施例においては、地域情報、商品情報及び顧客情報のマスタレコードと売上データとからある条件を設定して特定の商品を購入している顧客情報を抽出して引き出すことができる。

【0037】

また、それら抽出された顧客情報に基づいて、前記顧客に対して名宛広告を郵送するための氏名及び住所を印字することができる。図7で示した顧客情報出力4bボタンを押すと、図9に示す顧客情報出力メニュー画面6に移る。

【0038】

本顧客情報出力画面 6 は、顧客情報検索 6 a ボタンと、未稼動顧客検索 6 b ボタンと、終了 6 c ボタンとが設けられている。

【0039】

顧客情報検索 6 a を選択すると、顧客情報を検索するための条件設定をすることができるとともに、顧客情報を前記条件に照らし合わせて抽出することができる。図 10 で顧客情報検索 6 a について説明する。

【0040】

未稼動顧客検索 6 b を選択すると、宣伝広告した商品の購入実績が設定期間内にはない顧客を抽出して出力したり、その検索結果を基に名宛広告を送付するための出力をしたりすることができる。図 13 で未稼動顧客検索 6 b について説明する。

【0041】

終了ボタン 6 c を押すと、顧客情報出力画面 6 を閉じて、顧客管理システムメニュー画面 4 に戻る。以下に、2 つの実施様式、顧客情報検索 6 a、未稼動顧客検索 6 b について表示画面を参照しながら順に説明する。

【0042】

図 10 は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機 1 のモニター画面上の表示で、顧客検索画面を示したものである。図 9 で示した顧客情報検索 6 a ボタンを押すと、図 10 に示す顧客検索画面 7 に移る。

【0043】

本顧客検索画面 7 は、日付範囲指定欄 7 a と、地区範囲指定欄 7 b と、商品指定 7 c と、売上率設定欄 7 h と、出力指定欄 7 i と、出力 7 j ボタンと、終了 7 k ボタンとを設けている。本顧客検索画面 7 においては、時期的範囲、地域的範囲、商品の条件を課し、前記商品のチラシを配布する顧客を検索して選択する。

【0044】

日付範囲指定欄 7 a は、ある期間において指定する商品を購入された顧客を検索するその期間を設定するものである。地区範囲指定欄 7 b は、例えば、特売を行うある支店で、その支店を中心としてある地域的範囲に住んでいる商品購入者

層を特定するための検索条件を設定する項目である。

【0045】

商品指定 7 c は、複数ある商品の中からチラシに載せるための商品を設定する。即ち、前記指定する商品を宣伝するためのチラシを配布するために、ある期間にその商品を購入しているとともに指定地域に住んでいる商品購入者を検索するために、その指定商品を設定するための項目である。

【0046】

商品指定 7 c は、商品コード選択欄 7 d、追加 7 e、取消 7 f、商品コード設定欄 7 g が設けてある。商品コード選択欄 7 d から商品を選択し、追加 7 e ボタンを押して商品コード設定欄 7 g に取り込む。取り込む商品を間違えたときなどは取消 7 f ボタンを押して商品コード設定欄 7 g の中を空欄にする。

【0047】

売上率設定欄 7 h は、商品を購入した経験のある人全員を抽出すると、たまたま店舗に立ち寄って購入した顧客も抽出されてしまうので、複数回の購入実績を設定するために設けている。

【0048】

レポートの原理から少数の顧客がある商品の売上の大部分を示すと分かっているので、例えば、売上率 80% と設定した場合、商品指定 7 c で指定した商品の購入実績を有する顧客のうち、その商品の全体の売上から全体の 80% の売上までに貢献している上位の顧客を抽出する。

【0049】

出力指定欄 7 i は、顧客検索画面 7 上で行った本検索結果を出力する方法を指定するもので、顧客買上実績リスト又は DM リストのどちらかを選択指定するものである。

【0050】

出力 7 j ボタンを押すと、検索結果を表にまとめるか、又は宛名シールに検索結果を印字することができる。終了 7 k ボタンを押すと、顧客検索画面 7 を閉じて、顧客情報出力メニュー画面 6 に戻る。

【0051】

図 11 は本発明である顧客管理システムを実施して検索結果を出力したときの表、図 12 は本発明である顧客管理システムを実施して検索結果を宛名シールに出力した例を示した顧客買上実績リストである。

【0052】

図 11 は、図 10 に示した顧客検索画面 7 において出力指定 7 i を顧客買上実績リストに選択したときの出力例である。顧客買上実績リストには、検索した結果得られる商品を購入した経験のある顧客情報のうち、前記顧客の顧客コード、氏名、郵便番号、住所、電話番号、指定した商品の指定期間内における購入金額及び最終来店日といった個人情報を順に表にして出力し、検索して得られた顧客の商品購入金額の合計も表示している。

【0053】

図 12 は、図 10 に示した顧客検索画面 7 において出力指定 7 i を DM リストに選択したときの出力例である。検索した結果得られる指定商品購入者に対して、指定商品のチラシを同封した名宛広告を郵送するための郵便番号、住所及び氏名の個人情報を、台紙 8 に設けられる宛名シール 8 a、8 a、8 a、8 a、8 a、・・・に印字している。そして、印字された宛名シール 8 a を台紙 8 より剥がすとともに、前記チラシを封入した封筒の所定の位置に貼り付ける。

【0054】

図 13 は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機 1 の画面上の表示で、未稼動顧客検索画面を示したものである。図 9 に示す顧客情報出力メニュー画面 6 で、未稼動顧客検索 6 b を選択すると、図 11 に示す未稼動顧客検索画面 9 に移る。未稼動顧客検索画面 9 には日付範囲指定欄 9 a と、地区範囲指定欄 9 b と、出力指定欄 9 c と、出力 9 d ボタンと、終了 9 e ボタンとを設けている。

【0055】

未稼動顧客検索画面 9 は、指定期間及び指定地域範囲内の顧客うち一商品も購入されたことのない顧客を抽出するもので、以前は店舗の利用や購入実績があって、最近利用されていない顧客を抽出したり、安売りや特売日に商品を購入されていない顧客を抽出したり、隣接地域に新規に別会社の店舗が開店してから商品

を購入されていない顧客を抽出したりする。

【 0 0 5 6 】

日付範囲指定欄 9 a は、ある期間において商品を購入されていない顧客を検索するその期間を設定するものである。地区範囲指定欄 7 b は、例えば、特売を行ったある支店で、その支店を中心としてある地域的範囲に住んでいる商品未購入者を特定するための検索条件を設定する項目である。

【 0 0 5 7 】

出力指定欄 9 c は、顧客検索画面 9 上で行った本検索結果を出力する方法を指定するもので、未稼動顧客リスト又は DM リストのどちらかを選択指定するものである。

【 0 0 5 8 】

出力 9 d ボタンを押すと、商品購入実績の無い顧客を抽出して得られた検索結果を表にまとめるか、又は宛名シールに検索結果を印字することができる。終了 9 e ボタンを押すと、未稼動顧客検索画面 9 を閉じて、顧客情報出力メニュー画面 6 に戻る。

【 0 0 5 9 】

図 1 4 は本発明である顧客管理システムを実施して検索結果を出力したときの表である。図 1 3 に示した未稼動顧客検索画面 9 において出力指定 9 c を未稼動顧客リストに選択したときの出力例である。未稼動顧客リストには、検索した結果得られるある期間商品を購入した経験のない顧客情報のうち、前記顧客の顧客コード、氏名、郵便番号、住所、電話番号及び最終来店日といった個人情報を順に表にして出力している。

【 0 0 6 0 】

図 1 5 は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機 1 画面上の表示で、マスタ保守選択画面を示したものである。本実施例においては、ある期間を通して殆ど変わらないデータ、即ち、地域情報、商品情報及び顧客情報のいわゆるマスタレコードを主計算機 1 に入力・変更・削除することができる。

【 0 0 6 1 】

マスタ保守選択画面 1 0 は、地区マスタ保守 1 0 a ボタンと、商品マスタ保守

10b ボタンと、顧客マスタ保守 10c ボタンと、終了 10d ボタンとを設けている。

【0062】

地区マスタ保守 10a を選択すると、主計算機 1 に前もって地域あるいは地区に採番しておいた地区コード番号の設定をして入力することができる。図 16 で地区マスタ保守 10a について説明する。

【0063】

商品マスタ保守 10b を選択すると、主計算機 1 に各商品の商品名、仕入先、単価等を入力することができる。図 17 で商品マスタ保守 10b について説明する。

【0064】

顧客マスタ保守 10c を選択すると、主計算機 1 に顧客の氏名、住所、電話番号、顧客コードを設定することができる。図 18 で顧客マスタ保守 10c について説明する。

【0065】

終了 10d ボタンを押すと、マスタ保守選択画面 10 を閉じて、顧客管理システムメニュー画面 4 に戻る。

【0066】

図 16 は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機 1 画面上の表示で、地区マスタ保守画面を示したものである。地区マスタ保守画面 11 には、地区コード欄 11a と、地区名欄 11b と、更新 11c ボタンと、削除 11d ボタンと、取消 11e ボタンと、終了 11f ボタンとを設けている。

【0067】

地区コード欄 11a に採用する番号を記入するとともに、地区名欄 11b に採用する番号に対応する地区名を記入して登録する。例えば、支店のある地域ごとに採番したり、市町村単位で採番するように設ける。

【0068】

そして、更新 11c ボタンを押すと地区コードに記載された番号と地区名に記載された地名を更新する。削除 11d ボタンを押すとマスタレコードに保存され

ている地区コード及び地区名のうち、地区コード欄 11a に記載した番号と地区名欄 11b に記載した地名とを取り消す。取消 11e ボタンを押すと地区コード欄 11a に記載した番号と、地区名欄 11b に記載した地名を取り消して空欄にする。終了 11f ボタンを押すとマスタ保守選択画面 10 に戻る。

【0069】

図 17 は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機 1 画面上的表示で、商品マスタ保守画面を示したものである。本商品マスタ保守画面 12 には商品固有のデータを主計算機 1 に入力する。

【0070】

商品マスタ保守画面 12 には、商品コード欄 12a と、POS 商品名欄 12b と、商品正式名称欄 12c と、商品略式名称欄 12d と、仕入先コード欄 12e と、消費税区分 12f、原単価欄 12g と、希望小売価格欄 12h と、売単価 12i と、更新 12j ボタンと、削除 12k ボタンと、取消 12l ボタンと、終了 12m ボタンとを設けている。

【0071】

商品コード欄 12a には商品番号を記入する。商品番号は、例えば、レジや端末装置で読み取り易いように世界的に使用されているバーコード番号を入力すると良い。POS 商品名欄 12b には POS 端末で使用する商品名をカタカナで入力する。商品を買上げたお客様に発行する領収書に記載するときに使用しても良い。

【0072】

商品正式名称欄 12c には商品名を正しく記載する。商品略式名称欄 12d には、短く縮めた商品名や頭文字を取った商品名、通称を記載する。商品を買上げたお客様に発行する領収書に記載するときに使用しても良い。

【0073】

仕入先コード欄 12e は、予め仕入先に採番しておき、採番した番号で仕入先が判別できるようにする。消費税区分 12f は、商品マスタ保守画面 12 で主計算機 1 に入力する商品の、レジにて前記商品の値段を打ち出して集計したり領収書に記載するときに必要な消費税の区分を設定する。

【0074】

例えば、外税と設定したときは、100円の商品に対して消費税5%を加えた105円を表示するようにする。内税としたときは100円の商品は100円と表示する。また、主計算機1で集計したときは各商品の内税及び外税にそれぞれ対応しながら消費税額を分割して集計できる。

【0075】

さらに、商品マスタ保守画面12で主計算機1に登録する商品の仕入れにかかる原単価12g、希望小売価格12h及び売値である売単価12iに登録することもできる。

【0076】

そして、更新12jボタンを押すと、マスタレコードに保存される商品コード、商品名、仕入先コード、消費税区分、原単価、希望小売価格、売単価を、商品コード欄12aに記載された番号と商品名欄12b、12c、12dに記載された商品名と仕入先コード欄12eの仕入先番号と消費税区分と単価情報欄の原単価と希望小売価格と売単価とに更新する。

【0077】

削除12kボタンを押すと、マスタレコードに登録されている商品コードに記載された番号と商品名に記載された商品名と仕入先と消費税区分と原単価と希望小売価格と売単価とを削除する。

【0078】

取消12lボタンを押すと、商品コード欄12aに記載された番号と、商品名欄12b、12c、12dに記載された商品名と、仕入先コード欄12eに記載された仕入先コードと、消費税区分12fの消費税区分と、原単価欄12gの原単価と、希望小売価格欄12hの希望小売価格と、売単価欄12iの売単価とを取り消して空欄にする。

【0079】

終了12mボタンを押すとマスタ保守選択画面10に戻る。

【0080】

図18は本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の

表示で、顧客マスタ保守画面を示したものである。顧客の個人情報を主計算機 1 に登録するもので、顧客マスタ保守画面 13 は顧客固有のデータを主計算機 1 に入力する。

【0081】

顧客マスタ保守画面 13 には、顧客コード欄 13 a と、顧客名欄 13 b と、顧客名称欄 13 c と、性別設定欄 13 d、生年月日欄 13 e、郵便番号欄 13 f と、電話番号欄 13 g と、漢字入力の住所欄 13 h、13 i と、カタカナ入力の住所欄 13 j、13 k と、地区コード欄 13 l、更新 11 m ボタンと、削除 11 n ボタンと、取消 11 o ボタンと、終了 11 p ボタンとを設けている。

【0082】

顧客コード欄 13 a には採番した顧客番号を記入する。顧客番号は例えばレジや端末装置で商品を買上げたときのサービスポイントのようなものにも使用できる。会員カードを発行してレジを打つ前にスキャナ等で顧客情報を読み込み、商品を読み込むと同時に顧客にポイントが加算され、規定量に達すると何らかのサービスを享受できるといったものである。

【0083】

顧客名欄 13 b には、カタカナで顧客の氏名を入力し、顧客名称欄 13 c には漢字で顧客名を入力する。カタカナを付したのは、データ整理をするときにアイウエオ順に並べ易くするためである。性別欄 13 d には登録する顧客の性別を、生年月日欄 13 e には登録する顧客の生年月日を、郵便番号欄 13 f には登録する顧客の住んでいる住所の郵便番号を、電話番号欄 13 g には登録する顧客の所有する電話番号を入力する。

【0084】

住所欄 13 h、13 i、13 j、13 k には、顧客の住所名を正しく記載する。カタカナ入力の住所欄 13 j、13 k を設けたのはデータ整理をするときにアイウエオ順に並べ易くするためである。

【0085】

地区コード欄 13 l は、図 16 で示した地区マスタ保守画面 11 で採番しておいた地区を選択して登録する。顧客の住所に合う地区コードを地区コード欄 13

1の中から選択する。

【0086】

そして、更新13mボタンを押すと、マスタレコードに登録されている顧客情報を、顧客コード欄13aに記載された番号と顧客名13b、顧客名称欄13cに記載された顧客名と性別と生年月日と郵便番号と電話番号と住所と地区コードとに更新する。

【0087】

削除13nボタンを押すと、マスタレコードに登録されている顧客情報のうち、顧客コードに記載された顧客の氏名と住所、性別、生年月日、郵便番号、電話番号、地区コードとを削除する。

【0088】

取消13oボタンを押すと、顧客コード欄13aに記載された番号と、顧客名欄13b、13cに記載された顧客名と、性別欄13dの性別と、生年月日欄13eの生年月日と、郵便番号欄13dの郵便番号と、電話番号欄13eの電話番号と、住所欄13h、13i、13j、13kに記載された住所と、地区コード13lの地区コードとを取り消して空欄にする。

【0089】

終了13pボタンを押すとマスタ保守選択画面10に戻る。

【0090】

【発明の効果】

本発明は、以上に説明したような構成であるから、第1に、一度商品を購入している顧客に対して、直に安い商品の広告を郵送できるので、確実に顧客を誘引することができる。

【0091】

第2に、顧客全体の2割の人によって全売上の8割を占めているということから、顧客全体にチラシを配布するより、顧客を検索して商品購入実績のある顧客に対してだけ広告を配布することで、確実に広告料を引き下げることができる。

【0092】

第3に、上記効果から波及する効果として、安売りだけをねらって店舗から店

舗へと渡り歩くいわゆるバーゲンハンターという顧客がいるが、新聞広告のような誰でも見ることのできるような広告の配布方法ではないので、前記バーゲンハンターのような顧客の商品購入を防ぐことができる。

【0 0 9 3】

第4に、直接広告を郵送するので、固定客化することもできる。

【図面の簡単な説明】

【図1】

本発明である顧客管理システムの要部構成図である。

【図2】

本発明である顧客管理システムの主計算機1と端末装置とを使用して顧客の商品購入データを保存するときのフローチャートである。

【図3】

本発明である顧客管理システムで保存した顧客の個人情報の例示図である。

【図4】

本発明である顧客管理システムによって保存される顧客の買上データの例示図である。

【図5】

本発明である顧客管理システムのデータ取込及びデータ検索を示すフローチャートである。

【図6】

本発明である顧客管理システムで検索条件を設定してある商品を検索した検索した結果を例示した図である。

【図7】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の表示で、顧客管理システムメニュー画面を示したものである。

【図8】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の表示で、売上データ取込画面を示したものである。

【図9】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機 1 画面上の表示で、顧客情報出力メニュー画面を示したものである。

【図 10】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機 1 画面上の表示で、顧客検索画面を示したものである。

【図 11】

本発明である顧客管理システムを実施して検索結果を出力したときの表である。

【図 12】

本発明である顧客管理システムを実施して検索結果を宛名シールに出力した例を示したものである。

【図 13】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機 1 画面上の表示で、未稼動顧客検索画面を示したものである。

【図 14】

本発明である顧客管理システムを実施して検索結果を出力したときの表である。

【図 15】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機 1 画面上の表示で、マスタ保守選択画面を示したものである。

【図 16】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機 1 画面上の表示で、地区マスタ保守画面を示したものである。

【図 17】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機 1 画面上の表示で、商品マスタ保守画面を示したものである。

【図 18】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機 1 画面上の表示で、顧客マスタ保守画面を示したものである。

【符号の説明】

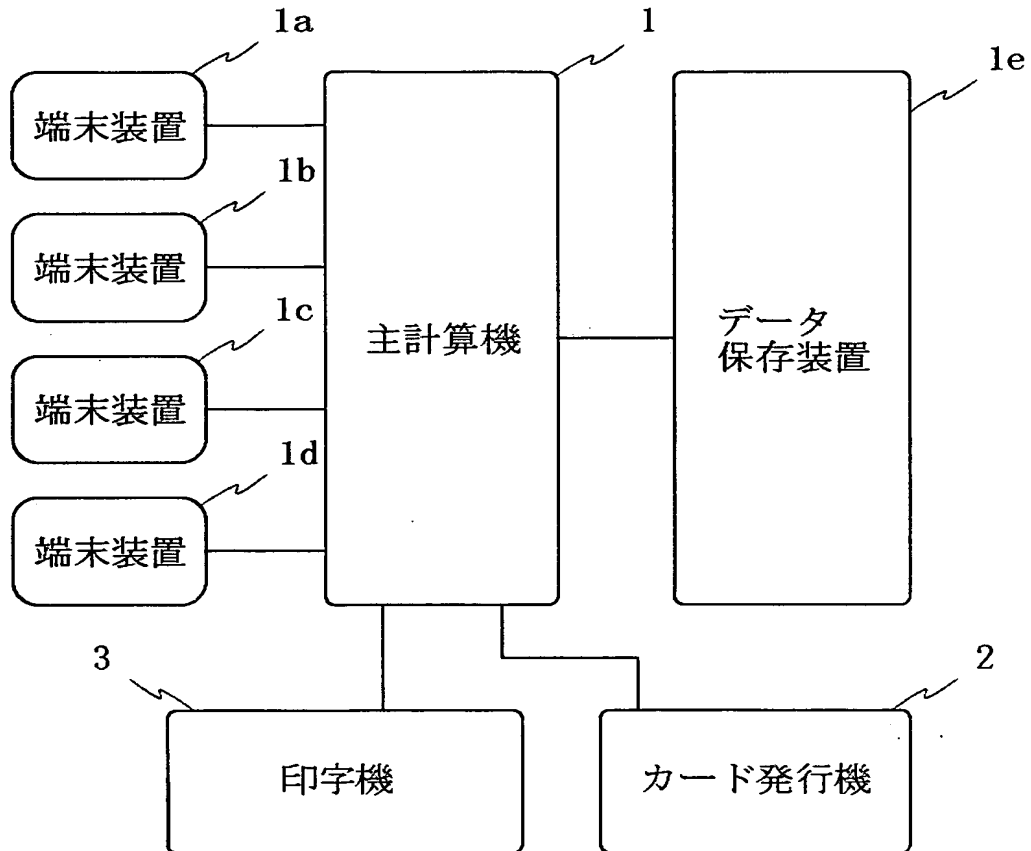
1	主主計算機 1
1 a ~ 1 d	端末装置
1 e	データ保存装置
2	カード発行機
3	印字機
4	顧客管理システムメニュー画面
4 a	売上データ取込
4 b	顧客情報出力
4 c	マスタ保守
4 d	終了
5	売上データ収集画面
5 a	日付書込欄
5 b	OK
5 c	終了
6	顧客情報出力メニュー画面
6 a	顧客情報検索
6 b	未稼動顧客検索
6 c	終了
7	顧客検索図面
7 a	日付範囲指定欄
7 b	地区範囲指定欄
7 c	商品指定
7 d	商品コード選択欄
7 e	追加
7 f	取消
7 g	商品コード設定欄
7 h	売上率設定欄
7 i	出力指定欄

7 j	出力
7 k	終了
8	台紙
8 a	宛名シール
9	未稼動顧客検索画面
9 a	日付範囲指定欄
9 b	地区範囲指定欄
9 c	出力指定欄
9 d	出力
9 e	終了
1 0	マスタ保守選択画面
1 0 a	地区マスタ保守
1 0 b	商品マスタ保守
1 0 c	顧客マスタ保守
1 0 d	終了
1 1	地区マスタ保守画面
1 1 a	地区コード欄
1 1 b	地区名欄
1 1 c	更新
1 1 d	削除
1 1 e	取消
1 1 f	終了
1 2	商品マスタ保守画面
1 2 a	商品コード欄
1 2 b	P O S 商品名欄
1 2 c	商品正式名称欄
1 2 d	商品略式名称欄
1 2 e	仕入先コード欄
1 2 f	消費税区分欄

1 2 g	原単価欄
1 2 h	希望小売価格欄
1 2 i	売単価欄
1 2 j	更新
1 2 k	削除
1 2 l	取消
1 2 m	終了
1 3	顧客マスタ保守画面
1 3 a	顧客コード欄
1 3 b	顧客名欄
1 3 c	顧客名称欄
1 3 d	郵便番号欄
1 3 e	電話番号欄
1 3 f、1 3 g	住所欄
1 3 h、1 3 i	住所欄
1 3 j	地区コード欄
1 3 k	更新
1 3 l	削除
1 3 m	取消
1 3 n	終了

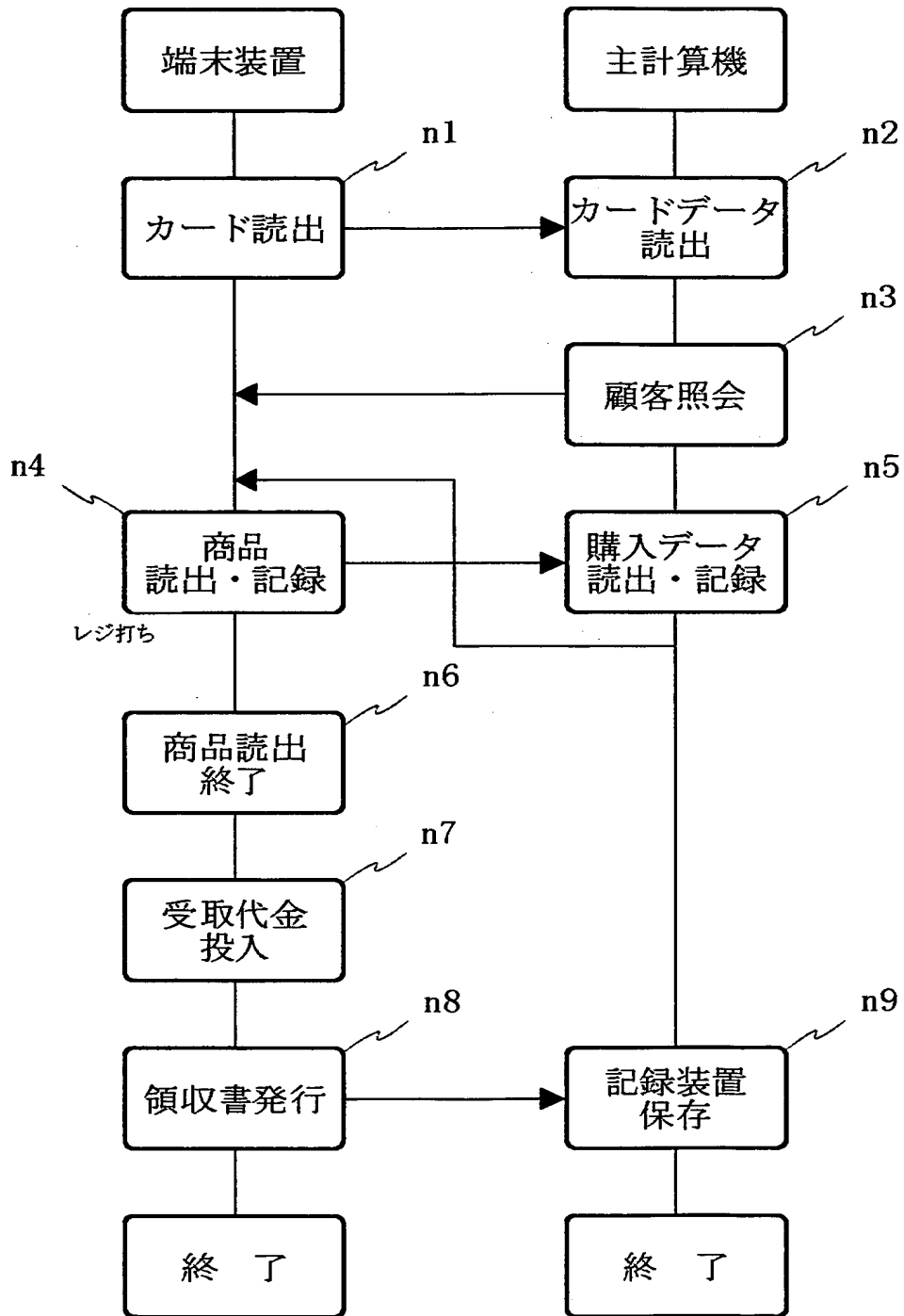
【書類名】 図面

【図 1】



本実施例のシステムの要部構成図

【図 2】



【図 3】

顧客番号	氏名	住所	電話	年齢	性別
543210	鈴木 一郎	A県B市C町D 1-1-1	03-0694-1760	23	1
543211	佐藤 愛子	A県B市E町F 2-1-1	03-1109-0110	47	2
543212	高橋 芳子	A県B市E町G 1 2 3 3	04329-4-8199	38	2
543213	田中 緑	A県H市K 3-2-1	03-0694-1760	29	2
543214	山本 節子	A県L市M 1-5 6-1	0199-35-6213	68	2
543215	山田 花子	N県P市Q町R 2-5	06-4410-5500	21	2
543216	伊藤 誠	A県R市S町 5-1 6	0833-24-6328	25	1
543217	吉田 純	A県B市T町U 2-2-2	0524-83-4689	18	2

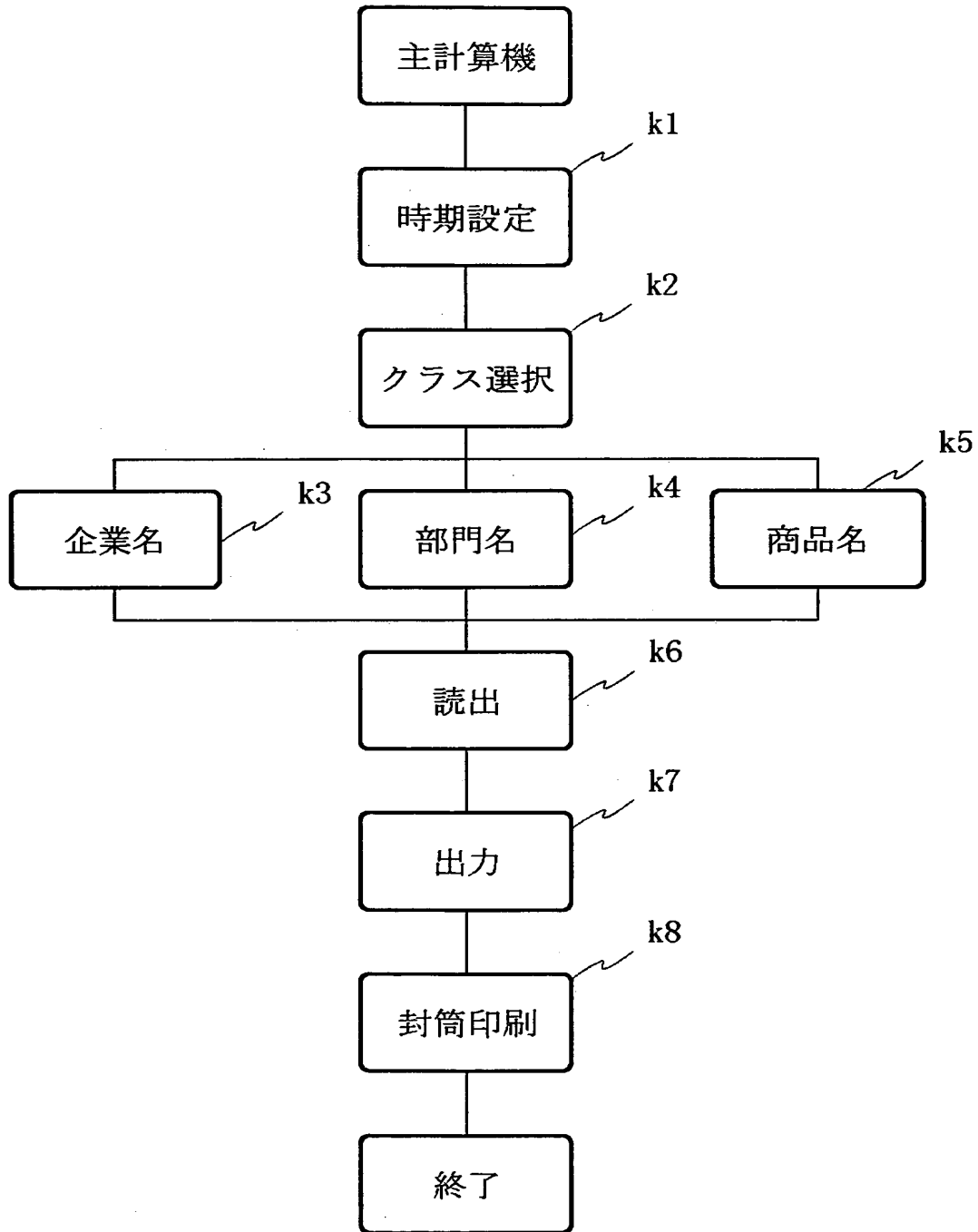
顧客個人情報データの例示図

【図 4】

543215 山田 花子									
買上日時	来店店舗	購入商品名	会社	部門	商品	大きさ	金額		
1998/12/20 17:23	A 支店	X X X - O O O	S 社	酒類	ビール	大瓶	500		
		X X X - O O O	K 社	調味料	塩	1 k g	300		
		X X X - O O O	G 社	菓子	飴	5 0 g	100		
		X X X - O O O	G 社	菓子	飴	5 0 g	100		
1998/12/23 10:40	B 支店	X X X - O O O	F 社	野菜類	椎茸	6 P	150		
1998/12/24 16:35	A 支店	X X X - O O O	S 社	酒類	ビール	大瓶	500		
1998/12/25 18:49	A 支店	X X X - O O O	S 社	酒類	ワイン	1 L	3000		
		X X X - O O O	P 社	乳製品	チーズ	3 0 0	600		
1998/12/30 12:55	A 支店	X X X - O O O	H 社	食品	おせち	1 ケ	15000		

顧客買上データの例示図

【図 5】

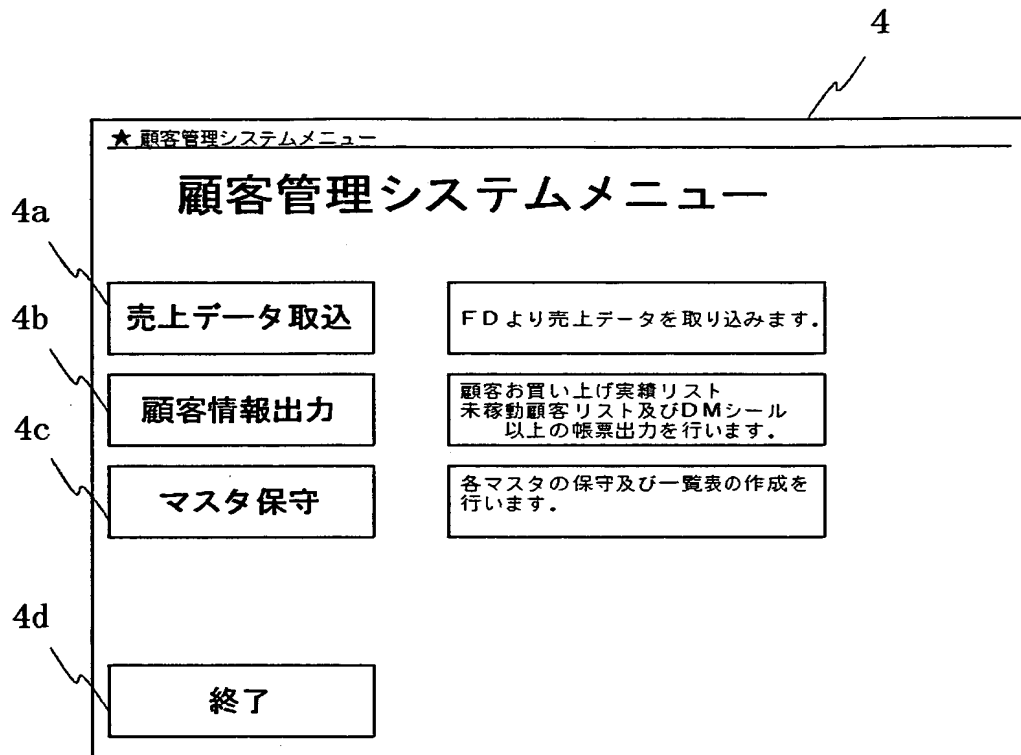


【図 6】

×××-○○○ S社／酒類／ビール 6-8月					
顧客番号	顧客名	購入数	顧客番号	顧客名	購入数
543215	山田 花子	20 本	556738	藤本 文紀	28 本
547621	武田 佳枝	31 本	556739	林 徳彦	36 本
547769	橋本 止吉	203 本	556744	舟木 亨	308 本
547822	車田 朱美	13 本	556749	三宅 光恵	88 本
548235	木村 敏江	55 本	556752	大島 正司	02 本
548350	藤原 頼子	79 本	556881	中井 教子	71 本
548381	上田 節子	105 本	557899	吉本 厚美	23 本
548399	栗林 紀子	01 本	558005	石毛 桂子	33 本
548449	芦村 光輝	61 本	558369	小林 照江	48 本
549237	横田 絵里子	19 本	559189	長瀬 菊枝	83 本
549336	遠藤 瑞恵	42 本	560023	小川 広	01 本

検索条件設定後の商品×××-○○○に対する例示図

【図 7】



【図 8】

5

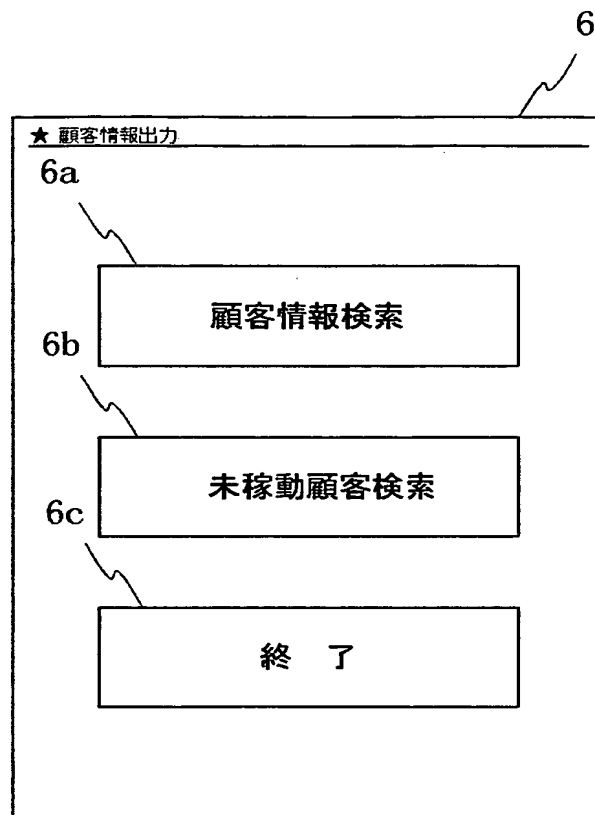
★ 売上データ収集

収集日付 1999/02/03

5a 5b 5c

OK 終了

【図 9】



【図 1 0】

★ 顧客検索

日付範囲指定 1999/02/03 ~ 1999/02/03 7a

地区範囲指定 01 ~ 03 7b 7c

商品指定

商品 コード 123456789123 ビール 7d
 123456789123 ビール 7e
 321098765432 オレジュース
 112233456791 特級酒

追加 ==> 7f

取消 7g

123456789123 ビール 7h

売上率設定 80 % 7i

出力 指定 7j

出力 7j

終了 7k

【図 1 1】

顧客買上実績リスト

作成日 1999/02/04

日付 1999年02月01日 ~ 1999年02月28日

地区 01 ~ 02

NO	顧客コード	顧客名	郵便番号	住所 1	住所 2	電話番号	買上金額	最終来店日
1	1234567	大嶋 太郎	321-0962	栃木県宇都宮市今泉町673-1	第11矢野新ビル5F	028-635-7136	¥2,500	1999/02/03
2	7654321	大嶋 花子	321-0962	栃木県宇都宮市今泉町673-1	第11矢野新ビル5F	028-635-7136	¥4,500	1999/02/04
総売上金額							¥7,000	

特平 1 1 - 0 4 7 0 5 9

【図 1 2】

8

8a

〒321-0962
栃木県宇都宮市今泉町673-1
第11矢野新ビル5F
株式会社
アローシステム開発 御中
00893 AABC123 1234567

8a

8a

【図 1 3】

★ 未移動顧客検索

日付範囲指定 1998/02/01 ~ 1998/02/28

地区範囲指定 01 ~ 03

出力 指定

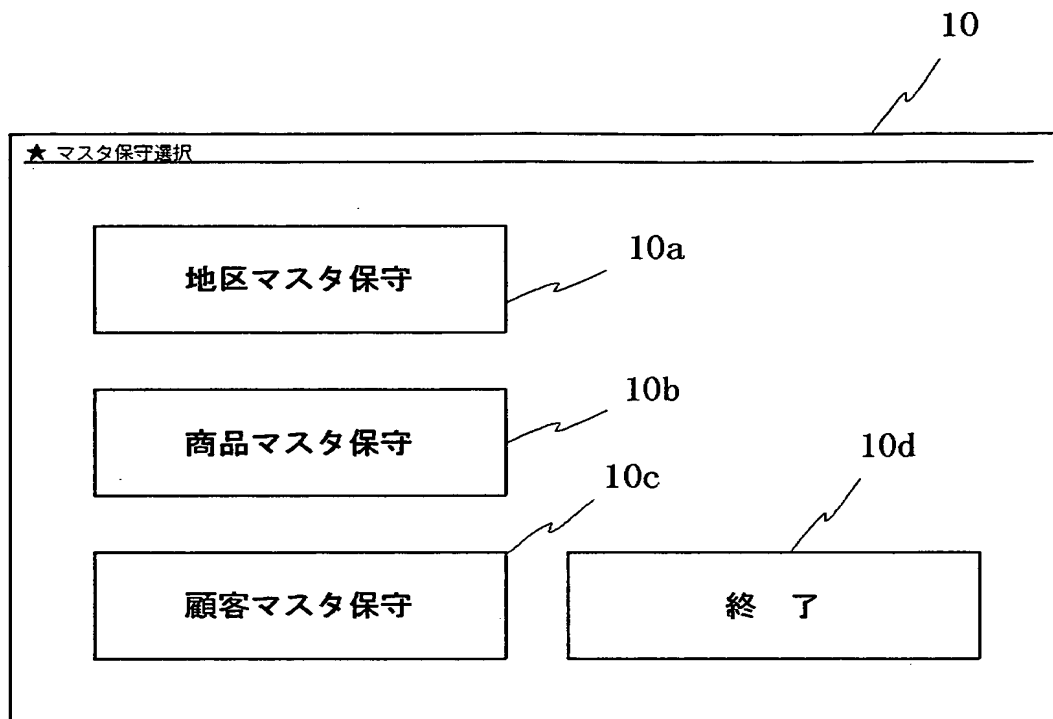
- 顧客買上実績リスト
- 顧客買上実績リスト
- DMリスト

出力 終了

【図 1 4】

最終売上日			1999年02月04日			未稼動顧客リスト			作成日 1999/02/04		
			地区			01 ~ 02					
N O 顧客コード			顧客名			郵便番号			住所1		
									住所2		
									電話番号		
									最終来店日		
1 112345			山田 太郎			321-0982			栃木県宇都宮市今泉町673-1 第11矢野新ビル5F 028-635-7806 1999/01/15		
2 0000001			岡本 節子			321-0982			栃木県宇都宮市今泉町673-1 第11矢野新ビル5F 028-635-7124 1999/01/23		

【図 1 5】



【図 1 6】

11

★ 地区マスタ保守

地区コード	01
地区名	宇都宮

11a 11b

11c 11d 11e 11f

更新 (W)	削除 (D)	取消 (C)	終了 (X)
--------	--------	--------	--------

【図 1 7】

12

★ 商品マスタ保守

商品コード	1234567890123	12a	
POS商品名 (カナ)	ビール	12b	
商品正式名称 (漢字)	ビール	12c	
商品略式名称 (漢字)	ビール	12d	
仕入先コード	1234	12e	
消費税区分	標準	12f	
[単価情報]			
原単価	希望小売価格	売単価	
200	350	300	
12g	12h	12i	
更新 (W)	削除 (D)	取消 (C)	終了 (X)
12j	12k	12l	12m

【図 18】

13

★ 顧客マスタ保守

顧客コード	1234567 13a	
顧客名(カナ)	オシマ タロウ 13b	
顧客名称(漢字)	大嶋 太郎 13c 13d 13e	
性別	男 13f	生年月日 1967/07/13 13e
郵便番号	321-0962	電話番号 028-635-7136
住所(上段) (漢字)	栃木県宇都宮市今泉町 673-1 13h 13g	
住所(下段) (漢字)	第 11 矢野新ビル 5F 13i	
住所(上段) (カナ)	トチギケンウツノミヤシマイズ ミチヨウ673-1 13j	
住所(下段) (カナ)	ダイイチヤシンビル5F 13k	
地区コード	01 宇都宮地区 13l	

更新 (W) 13m

削除 (D) 13n

取消 (C) 13o

終了 (X) 13p

【書類名】 要約書

【要約】

【目的】 本発明は、顧客の嗜好や生活習慣を把握して無駄のない宣伝活動ができるようにする、細分化したデータの保存及び検索の方法を利用した顧客管理システムに関するものである。

【構成】 本発明は、顧客コード番号、氏名、性別、年齢、住所、電話番号の個人情報登録した顧客情報を記憶する手段と、販売商品の販売元会社、部門、商品名の各クラス、商品コード、原単価、売単価の商品情報を記憶する手段と、前記顧客の商品買上情報を記憶する手段と、前記商品買上情報から期間及び商品クラスを条件設定して商品購入実績のある顧客の顧客情報を検索する手段と、検索した結果を出力・印字する手段とからなり、無駄のない販売商品の宣伝活動ができるようにしたことを特徴とする顧客管理システムの構成とした。

【選択図】 図 1

認定・付加情報

特許出願の番号	平成11年 特許願 第047059号
受付番号	59900164770
書類名	特許願
担当官	第七担当上席 0096
作成日	平成11年 5月27日

<認定情報・付加情報>

【提出日】	平成11年 2月24日
-------	-------------

【書類名】 手続補正書

【提出日】 平成11年 3月17日

【あて先】 特許庁長官 伊佐山 建志 殿

【事件の表示】

【出願番号】 平成11年特許願第 47059号

【発明の名称】 顧客管理システム

【補正をする者】

【事件との関係】 特許出願人

【識別番号】 398071587

【住所又は居所】 茨城県古河市大山 1 7 3 4 - 3 0

【氏名又は名称】 株式会社大蔵

【代表取締役】 北島 平蔵

【代理人】

【識別番号】 100093816

【住所又は居所】 茨城県土浦市湖北 1 丁目 6 番 1 号

【氏名又は名称】 中川 邦雄

【電話番号】 0298-24-0274

【手数料補正】

【補正対象書類名】 特許願

【納付金額】 21,000円

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [398071587]

1. 変更年月日	1998年11月17日
[変更理由]	新規登録
住 所	茨城県古河市大山1734-30
氏 名	株式会社大蔵